



文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版本
KCB-GK-ZS	2019-07-17	2019-07-17	2024-06-01	G/2

8 申诉、投诉和争议的处理

KCB 为了保持认证的公正性和客观性，自觉接受来自社会各界、各利益方和获证组织的监督，以认真的态度受理和处理每一件申诉、投诉和争议。具体内容见 KCB 《申诉 投诉 争议程序》。

8.1 申诉

8.1.1 有下列情况之一时，申请方或获证方有权向公司提出申诉：

- 公司无正当理由不受理认证申请；
- 对公司暂停或撤销认证资格有异议；
- 对公司认证审核结论不满意；
- 其他原因。

8.1.2 申诉方应在上述情况发生后 30 日内向公司提交书面申诉文件，并附有关证据。

8.1.3 公司组织对申诉的调查取证，并将调查处理进展和最终处理结果书面通知申诉方，最终处理结果的回复，自收到申诉起最长不超过 6 个月。

8.1.4 申诉方对裁定不满意时，可向国家认可机构上诉。

8.1.5 申诉调查费用由败诉方承担。

8.2 投诉

出现下列情况之一时，任何单位和个人均有权向公司投诉：

- 获证方管理体系不符合认证要求；
- 获证方滥用认证证书和标志；
- 获证方的产品（服务）质量/环境/职业健康安全/食品安全等方面发生重大问题；
- 公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定；
- 其他原因。

投诉方一般应采取书面形式，并附有关证据及投诉方姓名、联系方式。电话投诉时，投诉人也应提供所投诉事件的细节、证明，公司管理者代表应详细记录。（投诉电话：010-65533099）

公司对投诉进行调查，并将处理进展情况和结果 30 日内书面通知投诉方。

对获证方投诉时，如投诉内容属实，公司在适当时间将投诉告知获证方，并由获证方签字确认不符合报告。

必要时公司增加对获证方的监督审核频次或暂停、撤销认证注册资格，获证方承担调查费用。投诉属公司责任或投诉内容不属实时，调查费用由公司承担。

对公司的处理不满意，投诉方可向国家认可机构投诉。

8.3 约束规则

8.3.1 负责申/投诉调查和处理的人员应与申/投诉事件无任何直接或间接的关系，以确保公正。

8.3.2 申/投诉调查和处理人员对所涉及到任何保密信息，负有保密责任。

8.3.3 公司对与申/投诉有关的所有决定负责。